

一般財団法人 沖縄観光 コンベンションビューロー 様

目的

音声・翻訳・国際サービス

業種

公共機関

エリア

九州・沖縄

従業員数

51名～300名

イベント会場で外国人観光客の スムーズなアテンドをサポート

一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューローでは、沖縄初の訪日外国人客向けナイトイベント「THE MATSURI OKINAWA～ザ・祭・オキナワ～」の開催をきっかけに、「はなして翻訳 for Biz」を導入。多言語対応が可能となり、多くの外国人来場者があんしんして参加できるイベントの実現に貢献した。

導入サービス



はなして翻訳 for Biz

導入前の課題

BEFORE

- 1 訪日外国人客向けナイトイベントの初開催にあたり、さまざまな母国語を話す人々の来場が予想された。
- 2 英語、中国語の通訳スタッフはいたが、予算的な背景もあり、そのほかの言語の通訳スタッフを雇うことが難しかった。
- 3 緊急時など複雑なコミュニケーションが必要になったとき、とっさに対応できる人材は限られていた。

導入後の成果

AFTER

- 1 「はなして翻訳 for Biz」で、さまざまな母国語を話す人々にスムーズなアテンドができる環境を整備。
- 2 多数の通訳スタッフを雇うよりも低コストで、多言語への対応が可能となった。
- 3 複雑な説明が必要なときには「オペレーター通訳」サービスを活用し、的確なコミュニケーションが可能に。

お客さまの声

導入の きっかけ

多言語圏の人々にあんしんして参加していただきたい

外国人観光客に「夜でも楽しめる沖縄」のイメージを定着させるために、ナイトエンターテインメントイベントを企画しました。外国人が対象のイベントということで、一番の課題は“言葉の壁”。英語と中国語については通訳スタッフを配置していたものの、初開催ということもあり、どの国から、どのくらいの来場者がいらっしゃるかと予測が立ちません。予算的にいくつもの言語の通訳スタッフを雇うわけにもいかなかった、多言語においてスムーズな対応ができる体制を整えなければならませんでした。

また、通訳スタッフのスキルにも差がありま

すので、英語や中国語であっても、緊急時など複雑なコミュニケーションが必要になったとき、とっさに対応できる人材は限られます。より多くの国の方々にあんしんしてイベントに参加していただくために、緊急時の応対についても検討する必要がありました。

Profile

1996年の発足以来、沖縄県のリーディング産業である観光産業のプロモーション事業や誘客のための取り組み、観光人材育成、多彩なイベントの開催などにより、新たな観光・リゾート産業の展開、活性化に寄与している。



常務理事
(兼) 事務局長
譜久山 健氏



企画部
企画課
眞榮城 駿氏



企画部
施設事業室
黒島 伸仁氏



タブレットに話しかけるだけで、相手の母国語に音声翻訳

「はなして翻訳 for Biz」は英語・中国語・韓国語など、音声翻訳が10言語(14種類)、オペレーター通訳が4言語に対応。タブレットに話しかけるだけで、相手の母国語に音声翻訳してくれるので、外国語が話せないスタッフでもたくさんの国の方々とコミュニケーションがとれるようになりました。会場のご案内やプログラムの説明など、基本的なフレーズは「定型文機能」に登録しておけば、よりスムーズなアテンドができます。また、最も心強いのは「オペレーター通訳」サービスです。コールセンターを呼び出すと、各言語の通訳の方とテレビ電話で会話が可能。緊急時や複雑なコミュニケーションが必要なときにも、適切な対応ができるのであしんです。

翻訳のクオリティも高く、外国のお客さまからも大変評価いただいています。今後も「はなして翻訳 for Biz」を活用して、世界中の方々と交流を深めていけたらと思います。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



株式会社NTTドコモ 法人ビジネス本部 法人ビジネス戦略部 アライアンス推進担当 葉田 めぐみ

「コストを抑えられる」「直感的に使える」「おもてなしが向上する」という点を評価いただいております。今後も、沖縄のリーディング産業である観光産業をさらに推進できるよう、そして沖縄県全体の発展に貢献できるよう、さまざまなご提案をしてみたいです。



bizどこ タブレット向け電子コンテンツアプリ



「bizどこ」は、あなたの仕事をもっとスマートになるビジネス情報を発信するアプリです。動画など、アプリならではの機能を活かした多彩なビジュアル表現でお届けします。

ドコモの法人向けサイト

docomo Business Online

ドコモビジネスオンライン

検索

パソコン/スマホから

<https://www.docomo.biz/>

